

**DELIBERATION N° 2014-19 DU 4 FEVRIER 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE « *GESTION DES PROCEDURES
DE RECOUVREMENT* » PRESENTE PAR MONACO TELECOM SAM**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe du 4 novembre 1950 ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel et son protocole additionnel ;

Vu la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, susvisée ;

Vu l'Ordonnance n° 3.167 du 29 janvier 1946 réglant l'établissement du bilan des sociétés anonymes et en commandite ;

Vu le contrat de concession du service public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco du 26 septembre 2011 ;

Vu le cahier des charges relatif à la concession du service public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco signé le 26 septembre 2011 et annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2010-638 du 23 décembre 2010 portant application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la demande d'avis déposée par Monaco Télécom SAM le 6 décembre 2013 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des procédures de recouvrement* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 4 février 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

MONACO TÉLÉCOM SAM, immatriculée au RCI, est un organisme de droit privé concessionnaire d'un service public. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunications. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

Dans le cadre de son activité, MONACO TÉLÉCOM SAM assure le suivi du recouvrement des impayés à des fins comptables.

A ce titre, en application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, ladite société soumet la présente demande d'avis relative au traitement ayant pour finalité « *Gestion des procédures de recouvrement* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Gestion des procédures de recouvrement* ».

Le responsable de traitement indique que les catégories de personnes concernées sont le service facturation et les clients.

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- identification des clients « *douteux* » ;
- envoi en société de recouvrement ;
- suivi de l'avancement des dossiers de créances en recouvrement.

A cet égard, le responsable de traitement indique « *[ce traitement] est effectué en identifiant l'ensemble des clients dont une facture reste impayée au terme du cycle de la relance client (...). La transmission de la liste des clients concernés est ensuite effectuée vers la société de recouvrement Sévigné* ».

La Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ **Sur la licéité du traitement**

La Commission observe d'une part, que l'article 6 de l'Ordonnance n° 3.167 du 29 janvier 1946 réglant l'établissement du bilan des sociétés anonymes et en commandite dispose que « *les résultats extraordinaires ou exceptionnels doivent être détaillés sous les rubriques suivantes : (...) Pertes sur recouvrements des créances* », et d'autre part, que la section V de la formule-type de bilan des sociétés anonymes ou en commandite par actions prévoit une ligne consacrée aux « *Créances : Provision pour pertes sur recouvrements* ».

A cet égard, elle estime qu'au regard du respect du principe de prudence, une créance présentant un caractère douteux et dont la perte est probable mais non certaine peut justifier comptablement la constitution d'une provision dans l'attente de son recouvrement ou de la preuve de son irrécouvrabilité.

La Commission considère que ledit traitement est licite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

➤ **Sur la justification**

Ce traitement est justifié par l'exécution d'un contrat ou de mesures pré-contractuelles avec la personne concernée.

A cet égard, la Commission observe que, s'agissant d'un traitement destiné à déterminer un profil « *client douteux* », le traitement dont s'agit relève de l'article 14-1 de la Loi n° 1.165, précitée.

Ainsi, elle rappelle, conformément au 1^{er} tiret du 2^{ème} alinéa de l'article 14-1 de la Loi n° 1.165, qu'une personne peut, par dérogation à l'alinéa 1^{er} de l'article 14-1, être soumise à une décision prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé d'informations destiné à définir son profil si « *elle est prise dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, à condition que la demande de conclusion ou d'exécution du contrat, introduite par la personne concernée, ait été satisfaite ou que des mesures appropriées, telles que la possibilité de faire valoir son point de vue et de voir réexaminer sa demande, garantissent la sauvegarde de son intérêt légitime* ».

Enfin, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations objets du traitement sont :

- identité : nom, prénom, raison sociale, numéro de client ;
- adresse et coordonnées : adresse contractant et adresse de facturation ;
- caractéristiques financières : factures dues et statut de l'unité de facturation.

Les informations relatives à l'identité et aux adresses et coordonnées ont pour origine le client, et celles se rapportant aux caractéristiques financières ont pour origine les traitements automatisés ayant pour finalité respective « *Gestion des abonnements « service de téléphonie mobile* », « *Gestion des abonnements « service d'accès internet* » », « *Gestion des abonnements « service de téléphonie fixe* » », « *Gestion des abonnements et services de l'activité télévision* », et « *Gestion des clients et de leurs abonnements convergents* ».

La Commission constate que le traitement ayant pour finalité « *Gestion des clients et de leurs abonnements convergents* » n'a pas été légalement mis en œuvre.

En conséquence, elle demande que les informations issues de ce traitement n'alimentent pas le traitement dont s'agit, conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, précitée, qui dispose que « *les informations nominatives doivent être collectées et traitées loyalement et licitement* ».

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ **Sur l'information des personnes concernées**

L'information préalable des personnes concernées est assurée par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et par une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général.

A cet égard, le responsable de traitement a joint au dossier les conditions générales de vente (CGV) de l'activité internet, de l'activité téléphonie fixe, du service de téléphonie mobile et du service de télévision par câble.

La Commission observe qu'une clause consacrée aux données personnelles figure respectivement aux articles -13- des CGV Mobile, -23- des CGV TV, -29- des CGV Internet et -29- des CGV Téléphonie fixe.

Elle constate que la mention d'information insérée dans les CGV est incomplète au vu des exigences de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée, en ce qu'elle ne fait notamment pas état de la finalité du traitement.

Elle demande donc que la mention d'information soit complétée afin de satisfaire aux exigences légales.

➤ ***Sur l'exercice des droits des personnes concernées***

Les droits d'accès, de modification, de mise à jour et de suppression sont exercés par voie postale ou par courrier électronique auprès du Service Client.

Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission constate que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la Loi n° 1.165, modifiée.

V. Sur les destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ ***Sur les destinataires***

Les informations collectées dans le cadre du traitement sont communiquées à la Société de recouvrement Sévigné en France.

A cet égard, la Commission observe que le responsable de traitement a joint un duplicata de récépissé de déclaration ordinaire de ladite société auprès de la CNIL ayant pour finalité « *la gestion de dossiers de recouvrement de créances* ».

Elle considère que ces communications d'informations sont conformes aux dispositions de la Loi n° 1.165, modifiée.

➤ ***Sur les personnes ayant accès au traitement***

Le Service Facturation Recouvrement dispose d'un accès tous droits.

Par ailleurs, le Service client dispose d'un accès en consultation.

Considérant les attributions de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, la Commission considère que ces accès sont justifiés.

VI. Sur les rapprochements avec d'autres traitements

Le responsable de traitement indique un rapprochement avec les traitements automatisés ayant pour finalité respective « *Gestion des abonnements « service de téléphonie mobile* » », « *Gestion des abonnements « service d'accès internet* » », « *Gestion des abonnements « service*

de téléphonie fixe » », et « *Gestion des abonnements et services de l'activité télévision* », et ce « *afin d'extraire la liste des clients dont la situation n'a pas été régularisée suite aux procédures de relances et qui feront l'objet de procédures de recouvrement* ».

Il indique par ailleurs un rapprochement avec le traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion des clients et de leurs abonnements convergents* »

La Commission relève que ce traitement automatisé n'est pas légalement mis en œuvre au sens de la Loi n° 1.165. Elle demande donc à ce qu'il soit soumis à son avis.

VII. Sur la sécurité du traitement et des informations

A l'analyse du dossier, la Commission constate que les accès au site de recouvrement du prestataire Sévigné ne sont pas sécurisés.

A cet égard, elle observe qu'au moment de la connexion sur ce site par login et mot de passe, ces informations ne sont pas chiffrées et donc non sécurisées. Il en résulte ainsi un risque potentiel de captation de ces identifiants sur le réseau internet.

Elle rappelle que, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de l'état de l'art, afin de permettre de conserver le haut niveau de fiabilité attendu tout au long de la période d'exploitation du présent traitement.

En conséquence, elle demande que les accès au site de recouvrement Sévigné soient sécurisés (protection du « login et mot de passe avant transmission : HTTPS).

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations sont conservées « *24 mois* ».

La Commission estime que cette durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré,

Demande que :

- la mention d'information figurant dans le CGV soit mise en conformité avec les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 ;
- le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des clients et de leurs abonnements convergents* » soit soumis à son avis ;
- les informations issues de ce traitement n'alimentent pas le traitement dont s'agit ;
- que les accès au site de recouvrement Sévigné soient sécurisés.

Sous réserve de la prise en compte de ce qui précède,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la mise en œuvre, par MONACO TELECOM SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des procédures de recouvrement* ».**

Le Président,

Michel Sosso